

*В работе представлена методология преемственной математической подготовки, осуществляемой на всех образовательно-квалификационных уровнях современного технического университета, включая довузовскую подготовку. Сформулированы предложения по совершенствованию математического образования в бакалаврате. Изложена концепция дальнейшей классической математической подготовки в магистратуре.*

**Ключевые слова:** образование, фундаментализация, мышление, бакалаврат, магистратура, преемственность, инвариантность, вариативность.

*The paper dwells on the methodology of the successive mathematical preparation, exercised on all the educational-qualifying levels of the modern technical university, including pre-higher educational preparation. The suggestions as for the improvement of mathematical education in the baccalaureate have been formulated. The concept of the further classical mathematical preparation in the framework of the MA course has been outlined.*

УДК 378.14:54:504

О.С. Жук  
м. Хмельницький, Україна

## ВИКОРИСТАННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З МЕТОЮ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Постановка проблеми.** Сфера послуг в Україні динамічно розвивається, тому підприємства гостро відчують необхідність у висококваліфікованих фахівцях. Від уміння працівника вчасно виявити та вирішити конфлікт залежить імідж організації. Тому пошук ефективних методик формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування є важливим завданням професійної освіти.

**Аналіз останніх публікацій.** Формування окремих компонентів конфліктологічної культури фахівця у своїх працях досліджували В. Андрєєва, В. Журавльова, Н. Гришина, Н. Самсонова, Т. Черняєва, Н. Підбуцька. В працях В. Монахова, М. Кларіної, Г. Селевко проаналізовані умови використання педагогічних технологій.

**Невирішена раніше частина проблеми** полягає в тому, що дотепер у науковій і педагогічній літературі увага формуванню конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування не приділялася, а отже й засоби, методи та прийоми для її формування не описувались.

**Мета статті** – розкрити суть методики використання проблемних ситуацій з метою формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Кожен із нас щодня користується різними послугами. Перегляд телепередач, використання електроенергії у побуті, телефонні розмови, користування громадським транспортом, відвідування лікаря, пересилання листів, зачіска в перукарні, заправка машини, обід у ресторані та хімчистка одягу - все це приклади споживання послуг на індивідуальному рівні. На жаль, слід відзначити, що клієнти далеко не завжди задоволені якістю та вартістю послуг, які вони отримують. Люди скаржаться на несвоєчасну доставку, некоректний або некомпетентний персонал, незручний час роботи сервісної організації, низьку якість обслуговування, складні процедури надання послуг і безліч інших недоліків. Вони незадоволені тим, як складно знайти в магазині продавця здатного надати кваліфіковану консультацію; ображаються через помилки в банківських документах; висловлюють незадоволення з приводу невиправдано високих цін і зітхають, що вимушені стояти в довгій черзі майже в будь-якому підприємстві сфери обслуговування.

Компанії, які надають послуги, також зустрічаються з безліччю різноманітних проблем. Останнім часом більшість із них скаржиться на труднощі, зумовлені зниженням прибутковості їхнього бізнесу, необхідністю задоволення постійно зростаючих вимог клієнтів і пошуком кваліфікованого і мотивованого персоналу. Деякі фірми вважають, що

найкращий спосіб досягти фінансового благополуччя полягає в зниженні витрат і відмові від зайвої розкоші при обслуговуванні клієнтів. А дехто з них навіть вважають, що діяльність їхнього підприємства була б набагато ефективнішою, якщо б взагалі не існувало всіх цих безглузвих клієнтів, що висувають надмірні вимоги і вносять у роботу хаос! [3, с.31-32].

Проте, майже в кожній галузі сфери послуг існують підприємства, що знають, як задовольнити вимоги клієнтів і при цьому домагаються ефективності та прибутковості свого бізнесу, укомплектовані ввічливим і компетентним персоналом, що швидко орієнтується в умовах конфліктогенного середовища, вміє конструктивно вирішити конфліктну ситуацію, адекватно реагує на прохання клієнтів і зауваження керівного складу, тобто фахівця, в якого сформована конфліктологічна культура.

Тому формування даного виду культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування є одним із основних завдань, що стоять перед професійною освітою.

Для професійної діяльності майбутнього фахівця сфери обслуговування необхідна професійна культура та її складові частини (інформаційна культура, методологічна культура, комунікативна культура, конфліктологічна культура тощо). Тобто конфліктологічна культура є частиною професійної культури.

Під «конфліктологічною культурою» фахівця сфери обслуговування ми розуміємо якісну характеристику професійної життєдіяльності фахівця в конфліктогенному професійному середовищі.

З метою формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування процес професійної конфліктологічної підготовки має задовольняти таким вимогам:

1) розвиток конфліктологічної культури - одна з пріоритетних цілей професійної конфліктологічної підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування;

2) використання методу самовдосконалення як основи розвитку компонентів конфліктологічної культури;

3) саморозвиток конфліктологічної культури фахівця на основі власної програми - одна з цілей професійної конфліктологічної підготовки фахівця сфери обслуговування;

4) застосування таких педагогічних засобів, що сприяють реалізації названих вище закономірностей розвитку конфліктологічної культури (навчальна та навчально-професійна конфліктологічна діяльність у формі основних конфліктних стратегій, а також методів і способів управління конфліктом; інтерактивні методи, конфліктні ситуації тощо).

В умовах переходу на новий зміст освіти та забезпечення якості знань учнів відповідно до вимог програм і освітніх стандартів виникла гостра необхідність у використанні нових технологій навчання. На перший план ставиться необхідність зміни підходів до способів активізації розумової діяльності, формування навичок самостійної роботи, пошуку нових педагогічних технологій, основою яких є евристично – дослідне та проблемне навчання.

Будь-яка сучасна педагогічна технологія представляє собою синтез досягнень педагогічної науки і практики, поєднання традиційних елементів минулого досвіду і того, що народжене громадським прогресом, гуманізацією і демократизацією суспільства.

У тлумачному словнику української мови технологія □ це сукупність прийомів, що застосовуються у якійсь справі, майстерності, мистецтві [4].

В. Монахов педагогічною технологією називає продуману в усіх деталях модель спільної педагогічної діяльності з проектування, організації та проведення навчального процесу з безумовним забезпеченням комфортних умов для тих, хто навчається, і вчителів [4].

У. Кларіна педагогічна технологія означає системну сукупність і порядок функціонування всіх особистісних, інструментальних і методологічних засобів, що використовуються для досягнення педагогічних цілей [1, с.31].

Г. Селевко у поняття «педагогічна технологія» включає три аспекти:

□ науковий: педагогічна технологія □ частина педагогічної науки, що вивчає та

розробляє цілі, зміст і методи навчання, а також проектує педагогічні процеси;

□ процесуально-описовий: опис (алгоритм) процесу, сукупність цілей, змісту, методів і засобів для досягнення планованих результатів навчання;

□ процесуально-дійсний: здійснення технологічного (педагогічного) процесу функціонування всіх особистісних, інструментальних і методологічних педагогічних засобів [5, с.14-15].

Отже, педагогічна технологія є сукупністю психолого-педагогічних установок, що визначають спеціальний набір і компонування форм, методів, способів, прийомів навчання, виховних засобів. Вона є організаційно-методичним інструментарієм педагогічного процесу. Тобто може функціонувати і в якості науки, що досліджує найбільш раціональні шляхи навчання, і в якості системи способів, принципів, які застосовуються у навчанні, і в якості реального процесу навчання.

Одним із видів педагогічних технологій є створення проблемних ситуацій, що розглядаються як стан розумового утруднення, що виникло в ході аналізу інформації або певних обставин і пояснюється недостатністю раніше засвоєних знань і способів розумової або практичної діяльності для пізнавального завдання. Високий рівень включення студентів у проблемну ситуацію досягається завдяки розвитку здатності до структурування та здійснення таких навчально-пізнавальних дій, як:

- самостійне бачення проблеми;
- коректне формулювання і вербальне оформлення відповідної проблемної ситуації;
- особисте співвіднесення з виниклою ситуацією;
- висування гіпотези;
- відбір методів і засобів вирішення ситуації, адекватних висунутій гіпотезі;
- фіксування варіантів її вирішення, обґрунтування власної версії у вирішенні проблеми;
- уточнення підсумків;
- здійснення рефлексії в проблемному завданні.

Проблемні ситуації, що застосовуються для формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування повинні бути спрямовані на розвиток навчальної конфліктологічної діяльності та професійнозначущих конфліктогенних властивостей сфери обслуговування й якостей індивідуальності і особистості фахівця. У них повинні міститися найбільш необхідні, універсальні, перспективні елементи наукового знання про конфлікт (сутність явища: протиріччя, ситуація, конфліктна ситуація, інцидент, конфлікт; генезис явища: конфліктогенність; носія явища: опоненти; динаміка явища: конфліктні процеси, що входять до складу процесу управління конфліктом; забезпечення конфліктних процесів: способи, прийоми, засоби). Потрібно застосовувати знання про передовий конфліктологічний досвід з управління конфлікту; посадові інструкції та кваліфікаційні характеристики фахівця сфери обслуговування, пов'язані з професійною функцією управління конфліктами, професійні завдання з управління конфліктом на підприємствах (види конфліктологічної діяльності і відповідних їм умінь); типові конфліктні ситуації в сфері обслуговування та конфлікти в організації.

Наведемо деякі приклади проблемних ситуацій, котрі можна використовувати з метою формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки. Слід зазначити, що варіанти вирішення даних ситуацій не лише зачитуються студентами, а й відтворюються в рольовій грі, причому велика увага звертається на міміку, жести, інтонацію, переконливість, доброзичливість, погляд, поставу тощо.

**Ситуація 1.** Сім'я з трьох осіб замовила обід у ресторані і в якийсь момент батько вдарив дитину. Клієнт, що сидів поряд, поскаржився менеджеру, котрий увічливо попросив

родину покинути ресторан. Але, перед тим як піти, батько скинув на підлогу весь посуд, що був на столі.

1. Дії менеджера в даній ситуації?
2. Чи правильне рішення прийняв менеджер відносно родини?
3. Ваші дії на місці менеджера.

**Ситуація 2.** У трудовому колективі готельно - ресторанного комплексу «Дивосвіт» періодично виникають конфліктні ситуації. Перевіркою встановлено, що керівник торговельного комплексу втратив контроль над трудовою діяльністю працівників.

1. Внесіть пропозиції стосовно діяльності керівника комплексу «Дивосвіт».
2. Запропонуйте методи й стилі управління конфліктом.

**Ситуація 3.** У колективі магазину «Весна» виникла конфліктна ситуація: у відділі «Кондитерські вироби» одна з продавців часто перебувала на лікарняному, оскільки в неї хворіла дитина. Інші продавці виконували роботу замість відсутнього продавця без оплати праці. Дізнавшись про те, що робота їхня не оплачується, продавці відмовилися виконувати роботу замість відсутнього продавця.

3. Розіграйте дану ситуацію.
4. Визначте методи та стилі управління конфліктом.
5. Запропонуйте доцільні методи управління колективом.

**Ситуація 4.** Ви - менеджер п'ятизіркового готелю з відмінною репутацією. Між Вашими підлеглими на очах у постійних клієнтів виник конфлікт з приводу виступу одного з них із критикою на іншого.

1. Охарактеризуйте процес конфлікту.
2. Яке рішення Ви приймете для розв'язання даної ситуації?
3. Яким чином вплине дана ситуація на репутацію готелю?

**Ситуація 5.** Ви - завідувач магазину «Побутова техніка». Ваш постійний клієнт простояв біля телевізорів 20 хвилин, а до нього ніхто не підійшов, хоча продавці – консультанти розмовляли недалеко від нього. Клієнт підійшов до продавців зі звинувачуваннями, але ті своєї вини не визнали і пробачення не попросили, після чого виник конфлікт.

1. Розв'яжіть конфлікт конструктивним способом.
2. Розв'яжіть конфлікт деструктивним способом.
3. Розробіть рекомендації для покращання роботи магазину «Побутова техніка».

**Ситуація 6.** Завідувач магазину «Продовольчі товари» з метою виконання товарообороту організував постійну виносну торгівлю біля магазину. Умови праці продавців виносної торгівлі були несприятливі (спека, мороз тощо). З часом він став помічати, що продавці стали знервованими, конфліктними, постійно знаходились у стресовому стані.

1. Поясніть, що стало причиною виникнення стресу в продавців.
2. Яке вирішення даної ситуації Ви пропонуєте?
3. Як позначиться стан продавців на іміджу магазину?

**Ситуація 7** Ви менеджер відомого ресторану з гарною репутацією. Між клієнтом і офіціантом виник конфлікт з приводу виступу одного з них з критикою зовнішнього вигляду іншого.

1. Ваші дії, якщо конфлікт виник з вини клієнта.
  2. Ваші дії, якщо конфлікт виник з вини офіціанта.
  3. Як відновити репутацію ресторану?
- Методичні рекомендації.

При вирішенні ситуацій скористайтеся порадами одного з перших фахівців у сфері маркетингу послуг, президента підприємства Lavlok Associates, викладача Гарвардської бізнес-школи і професора Міжнародного інституту розвитку менеджменту в Швейцарії Крістофера Лавлока:

□ дійте оперативно. Якщо скарга надійшла у процесі надання послуги, час вважається основним чинником для повної реабілітації. Коли скарга подається за фактом надання послуги, багато компаній використовують систему вирішення виниклої проблеми в не більш ніж 24-годинний період. Навіть якщо повне й остаточне вирішення вимагає більш тривалого відрізка часу, швидке визнання компанією своєї помилки і взяття зобов'язань відіграє дуже важливу роль;

□ визнавайте помилки, але не займайте оборонну позицію. Протилежні дії дають підстави вважати, що організація намагається щось приховати або маскує своє небажання вивчити ситуацію до кінця.

□ покажіть, що ви здатні зрозуміти проблему з точки зору кожного клієнта. Погляд на ситуацію очима споживачів - єдиний шлях до розуміння того, що вони вважають неприйнятним і на що реагують з найбільшим обуренням. Обслуговуючий персонал компанії повинен уникати поспішних висновків, заснованих на своєму суб'єктивному баченні проблеми;

□ не сперечайтесь з клієнтами. Метою процесу відновлення сервісного процесу має бути збір достатньої кількості фактів, які дозволять прийти до прийнятного обома сторонами рішення. Не намагайтесь неодмінно вийти переможцем і довести клієнтові, що він не правий. Суперечки заважають сторонам вислухати один одного і дуже рідко призводять до охолодження розгніваного споживача, але дуже часто до його втрати;

□ визнавайте право клієнта на його емоції та переживання. Дайте йому прямо або побічно зрозуміти, що ви йому співчуваєте (наприклад, скажіть: Я розумію, що вас так засмутило!). Така поведінка допомагає налагодити взаємозв'язок і зробити перший крок до відновлення гарних стосунків;

□ дозвольте клієнтові відчувати сумніви. Не всі клієнти завжди говорять правду, і не всі їхні скарги виправдані. Однак до будь-якого споживача слід ставитися так, як ніби його скарга повністю обґрунтована до тих пір, поки не ви не будете мати чіткого доказу зворотного. Якщо на карту поставлена велика сума грошей (страхові вимоги або ймовірне судовий розгляд), цілком можливо, що необхідно буде ретельне розслідування справи. Якщо ж сума, з приводу якої виникла суперечка, невелика, найчастіше не слід сперечатися про відшкодування грошових збитків або іншої компенсації. Проте в цьому випадку варто уважно перевірити архіви і переконатися, чи немає фактів подачі сумнівних скарг з боку цього ж клієнта в минулому;

□ опишіть кроки, необхідні для вирішення даної проблеми. Коли швидке вирішення проблеми неможливе, доступно поясніть клієнту, яких заходів планується вжити, що буде свідчити про те, що компанія вже почала діяти. Це також допомагає встановити чіткі часові межі вирішення проблеми і уникнути надмірних очікувань з боку клієнта;

□ тримайте клієнтів у курсі справи. Пам'ятайте, що людям не подобається залишатися в невідомості. Невизначеність породжує занепокоєння і стреси. Люди зазвичай швидше готові спокійно сприймати неприємності, якщо вони в курсі того, що відбувається й одержують регулярну інформацію про перебіг подій;

□ визначте оптимальний спосіб компенсації. Якщо клієнт не отримав послуги, за яку заплатив, перетерпів серйозні незручності і / або втратив час і гроші через неякісне обслуговування, доречними будуть як грошова компенсація, так і пропозиція повторного (еквівалентного) обслуговування. Така стратегія відшкодування також дозволяє знизити ризик судового процесу, порушеної обуреним клієнтом. У гарантії при наданні послуг спосіб компенсації часто зазначений заздалегідь, і фірма зобов'язана переконатися, що всі її зобов'язання виконуються за всіма пунктами;

□ намагайтесь відновити добре ім'я компанії у свідомості клієнта будь-якими методами. Якщо клієнт залишився незадоволений, одне з найважливіших завдань, що стоїть

перед сервісної фірмою, - відновлення його довіри і збереження стосунків із ним у майбутньому. Можливо, щоб заспокоїти розгніваного клієнта і переконати його, що підприємство вжило всіх заходів для того, щоб інцидент не повторився, потрібні чималі зусилля. Воістину послідовні та наполегливі дії в цьому напрямку нерідко стають надійною основою для формування великої постійної клієнтури і позитивних відгуків клієнтів про вашу фірму [3, с.261-262].

Таким чином, нині якість підготовки фахівця пов'язується значною мірою з використанням ефективних технологій навчання, серед яких особливе місце займає метод вирішення проблемних ситуацій, котрий дозволяє не лише перевірити засвоєні теоретичні знання про конфлікт, а й застосувати їх на практиці.

### Література:

- 1.Кларин М.В. Инновации в мировой педагогике. -М., 1995.
- 2.Коган Л.С. Культурная деятельность: Опыт социологического исследования. – М.: Наука, 1981. – 238с.
- 3.Лавлок Кристофер: Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4 –е изд.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 1008с.: ил. – Парал. тит. англ.
- 4.Монахов В.М. Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса. - Волгоград, 1995.
- 5.Селевко Г.К. Современные образовательные технологии: Учебное пособие. -М.: Народное образование, 1998.

*В даній статті визначено умови використання проблемних ситуацій в процесі професійної освіти з метою формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.*

**Ключові слова:** сфера обслуговування, культура, конфліктологічна культура, конфліктогенне середовище, технологія, педагогічна технологія, проблемна ситуація.

*В данной статье определено условия использования проблемных ситуаций в процессе профессионального образования с целью формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания.*

**Ключевые слова:** сфера обслуживания, культура, конфликтологическая культура, конфликтотенная среда, технология, педагогическая технология, проблемная ситуация.

*The article states the conditions for application of pedagogical technologies in the process of forming conflictological culture of consumer services prospective specialists.*

**Key words:** culture, consumer services, conflictological culture, technology, pedagogical technology, problematic situation.

УДК 37.015.3

О.С. Жукова, О.А. Паніна  
м. Донецьк, Україна

## РОЛЬ КУЛЬТУРОЛОГІЧНОГО ПІДХОДУ У ВИКЛАДАННІ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ У ВНЗ

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Культурологічний підхід обумовлений тим, що кожному виду людської діяльності як цілеспрямованій, мотивованій, культурно організованій властиві свої оцінки, критерії, цілі, норми, стандарти і способи оцінювання. Цей аспект культурологічного підходу передбачає таку організацію освітнього процесу, яка забезпечувала б вивчення і формування ціннісних орієнтацій особи. Останні є стійкими, інваріантними, певним чином скоординованими утвореннями («одинацями») моральної свідомості, основними її ідеями, поняттями, «ціннісними благами», що виражають суть етичного сенсу людського буття й опосередковано найбільш загальні культурно-історичні умови і перспективи.